

بررسی ارتباط ادراک فرد از غنی بودن شغل و فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس در خدمات انتظامی سازمان‌های دولتی

یوسف محمدی مقدم^۱، محبوبه حبیبی بدرآبادی^۲، سلیمان ملک زاده^۳، الهام محمدی مقدم^۴
تاریخ دریافت: ۹۱/۱۰/۱ تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۲/۱۲

چکیده

زمینه و هدف: استرس حالت روحی و جسمی ناشی از برخورد با تهدید یا نیاز ادراک شده‌ای است که نمی‌توان با آمادگی با آن روبه‌رو شد. تاثیرات استرس بر عملکرد شغلی به ویژه در مشاغل حاسی که با وظیفه حفظ نظم و امنیت در ارتباط هستند و شاغلان آنها دارای وظایفی حساس بوده و مسئولیت‌های قانونی زیادی هستند، از اهمیت خاصی برخوردار است. مدیریت استرس در این مشاغل می‌تواند موجب بهبود عملکرد کارکنان را فراهم آورد. مدیریت اثربخش استرس مستلزم شناخت راهکارهای کاهش استرس است، با توجه به ویژگی‌های یک شغل کم استرس، می‌توان انتظار داشت که برداشت کارکنان از غنی بودن شغل موجب کاهش استرس شغلی ایشان شود؛ بنابراین، این پژوهش به مطالعه ارتباط «برداشت فرد از غنای شغل» و «فشارهای جسمی و روحی ناشی از استرس» در کارکنان بخش انتظامات یک سازمان دولتی، پرداخته است.

روش: این مقاله از نظر هدف، کاربردی است که با روش همبستگی انجام شده داده‌های میدانی مورد نیاز توسط پرسشنامه جمع‌آوری و با استفاده از آزمون‌های کالموگروف-اسمیرنوف، همبستگی و رگرسیون خطی تجزیه و تحلیل شده است.

یافته‌ها و نتایج: نتایج تحقیق رابطه معکوس میان ادراک فرد از غنای شغل و فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس را تایید نمود، لیکن شدت رابطه منفی میان فشار روحی و برداشت فرد از غنای شغل بیش از رابطه فشار جسمی و برداشت فرد از غنای شغل بود. از میان ویژگی‌های غنای شغل سه ویژگی «ارتباط با مشتری»، «آزادی عمل در برنامه‌ریزی» و «کنترل بر منابع» رابطه معناداری با فشار روحی ناشی از استرس دارند؛ تنها ویژگی «آزادی عمل در برنامه‌ریزی» دارای رابطه معناداری با فشار جسمی ناشی از استرس بود.

واژه‌های کلیدی

فشار روحی و جسمی، غنی بودن شغل، مدیریت استرس، ادراک، ارتباط با مشتری

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه علوم انتظامی

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه علامه طباطبایی

۳- عضو هیئت علمی دانشگاه علوم انتظامی

۴- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

مقدمه

استرس ناشی از کار به یکی از دغدغه‌های اصلی کارفرمایان بدل شده است. تحقیقات نشان می‌دهد که نزدیک به ۸۳ درصد کارفرمایان استرس از عوامل منفی تاثیر گذار بر سلامت کارکنان می‌دانند (بو^۱، ۲۰۰۲). استرس شغلی پیامدهایی چون حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری و... را برای افراد در بر دارد و به این ترتیب موجب افزایش اعمال نایمن از سوی شاغلان می‌شوند (گلدنهار^۲، ۲۰۰۳). مطالعات نشان می‌دهد که برنامه‌های مدیران برای کاهش استرس کارکنان، به عملکرد بهتر ایشان و اثربخشی بیشتر سازمان منجر شده است (براون^۳، ۲۰۰۲، ص ۲۱۲). با توجه به تاثیر مدیریت استرس بر عملکرد کارکنان، می‌توان انتظار داشت که اجرای برنامه‌هایی برای کاهش استرس شغلی در خصوص کارکنانی که دارای وظایف انتظاماتی و حفاظتی بوده و به این واسطه با فشارهای روحی و جسمی زیادی روبه‌رو هستند، می‌تواند در بهبود عملکرد ایشان تاثیر مثبتی داشته باشد.

تاثیرگذاری اضطراب و استرس فرد بر عملکرد شغلی، سازمان‌ها را وا داشته است با شناسایی عوامل موثر بر استرس شغلی و مدیریت اثربخش آن موجبات بهبود عملکرد کارکنان را فراهم آورند (بلانچارد^۴ و همکاران، ۲۰۰۲). غنی بودن شغل یکی از ویژگی‌های شغلی است که باعث می‌شود شغل برای فرد معنادارتر شود (دوبرین^۵، ۲۰۰۴، ص ۱۳۷)؛ بنابراین با توجه به ویژگی‌هایی که برای یک شغل کم استرس برشمرده می‌شود، می‌توان انتظار داشت غنی بودن شغل موجب کاهش استرس شغلی کارکنان شود.

۱- Bouw

۲- Goldenhar

۳- Browne

۴- Blanchard

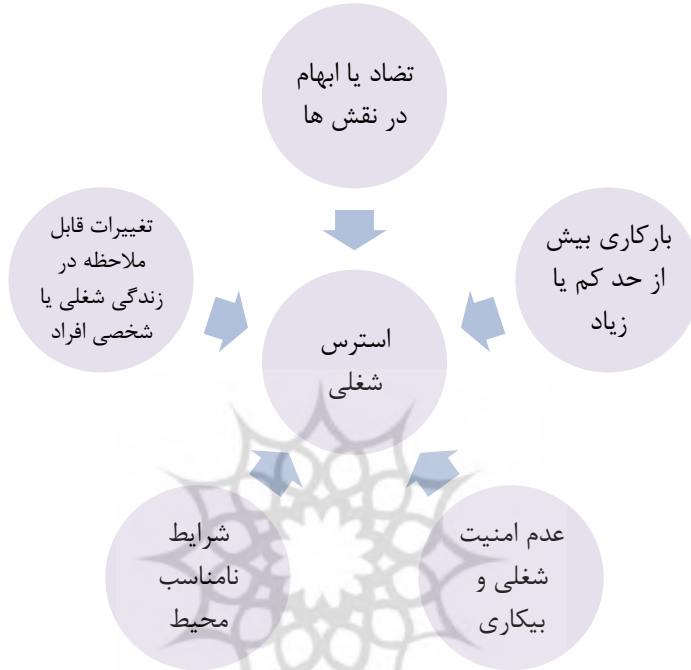
۵- Dubrin

اما نکته مهم در اینجا توجه به این واقعیت است که این افراد هستند که شرایط را تعریف می کنند؛ بنابراین فشار و خستگی که آنها بروز می دهند می تواند بستگی به این داشته باشد که آنها چگونه یک عامل استرس را تفسیر می کنند. تحقیقات خوبی که در بین کارکنان آمریکایی و اروپایی انجام شده است موید این مطلب است که شناخت می تواند به عنوان واسطی در رابطه میان عوامل استرس زا و فشار و فرسودگی کاری وارد شود (ناتا و همکارانش، ۲۰۱۰). برای مثال در حالی که در بسیاری موارد بر لزوم ایجاد زمینه کنترل محیط به منظور غلبه بر استرس یاد می شود، این واقعیت باید مد نظر قرار گیرد که این برداشت افراد از کنترل بر محیط است که به آنها توان رویارویی با محیط را می دهد (فکس و همکاران، ۲۰۰۱). بنابراین می توان برداشت یا به بیان دیگر تفسیر فرد از غنای شغل را عامل مهمی در استرس شغلی وی و در پی آن فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس دانست.

به این ترتیب با توجه به اهمیت بکارگیری روش های موثر برای مدیریت استرس کارکنان و نقشی که غنی سازی شغل می تواند در این مورد داشته باشد، و با توجه به ویژگی هایی که مشاغل حفاظتی و انتظاماتی دارا هستند، این پژوهش به بررسی ارتباط میان برداشت فرد از غنای شغل و میزان فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس در بخش انتظامات و حفاظت، یکی از سازمان های دولتی پرداخته است.

استرس: استرس حالت روحی و جسمی ناشی از برخورد با تهدید یا نیاز ادراک شده ای است که نمی توان با آمادگی با آن روبرو شد؛ بنابراین رو برو شدن فرد با امری را که آن را خطرناک یا چالش انگیز ادراک کند موجب پاسخ هایی می شود که آنها را استرس می نامند. این امر که چیزی می تواند خطر آفرین یا چالش انگیز باشد، آن را به یک عامل استرس زا تبدیل می کند عوارض استرس شغلی در چهار گروه جسمی، روحی، رفتاری و عملکردی قابل دسته بندی هستند. در این بین نشانه های عملکردی محصول سه گروه دیگر محسوب می شوند (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۵۹). تقریباً هر موقعیت شغلی می تواند برای برخی

از افراد به عاملی استرس زا تبدیل شود. شخصیت افراد و استرس های زندگی شخصی آمام
میز در استرس شغلی فرد تاثیر می گذارند(همان منبع، ص ۱۶۵).

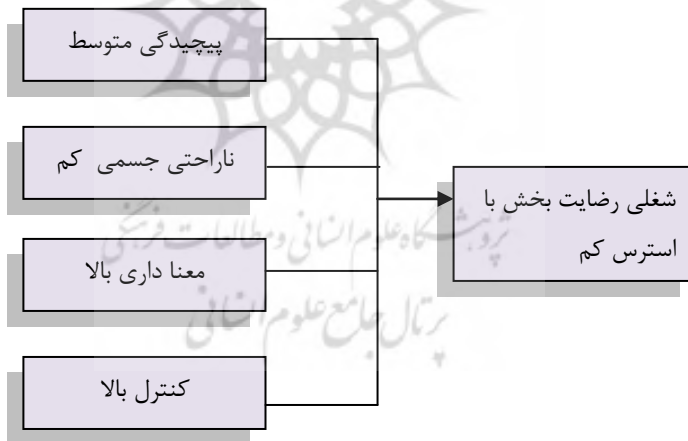


نمودار ۱: عوامل موثر بر استرس شغلی، منبع: دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۶۶

متزر^۱ (۲۰۰۳) ضمن آنکه بار کاری زیاد را عاملی بسیار اثرگذار در زمینه استرس شغلی می داند، به این واقعیت اشاره می کند که بارکاری زیاد در کنار امکان کنترل گسترده بر امور و امکان برقراری ارتباطات گسترده؛ می تواند به منشاء رضایت شغلی بدل شود. دوبرین (۲۰۰۴، ص ۱۶۵-۱۶۸) تغییرات قابل ملاحظه در زندگی شخصی و شغلی افراد، تعارض یا ابهام در نقش، زیاد یا کم بودن بیش از حد بار کاری افراد، بیکاری و عدم امنیت شغلی و شرایط محیطی نامناسب را از مهم ترین عوامل استرس زای شغلی می داند. ناتا و همکارانش (۲۰۱۰) استقلال شغلی کم را عامل مهمی در ایجاد استرس شغلی یه شمار

می‌آورد. لویگ^۱ و همکارانش (۲۰۰۷) میزان فشارهای ناشی از محدودیت‌های زمانی، میزان تداخل امور شغلی با امور فرد در منزل، شدت کنترل فرد بر کار و میزان حمایتی که فرد از همکاران خود دریافت می‌کند را به عنوان مهم‌ترین عوامل ایجاد استرس شغلی معرفی می‌کنند.

از آنجا که استرس منفی بر سلامت و بهره‌وری فرد تاثیر می‌گذارد به همین دلیل سازمان‌ها باید فعالانه با استرس برخورد کنند. یکی از راه‌های اصلی برای کاهش استرس و نارضایتی شغلی، طراحی شغل‌هایی با استرس کم است. برای طراحی شغلی با استرس کم، باید ویژگی‌های چنین شغلی را شناسایی کرد. (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۷۳، ۱۷۲) ضمن تاکید بر ویژگی‌هایی چون پیچیدگی وظایف، ناراحتی جسمی، معناداری کم شغل و کنترل پایین، به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی، مشاغلی با پیچیدگی متوسط، ناراحتی جسمی متوسط و معناداری بالا که به فرد اجازه کنترل بر فعالیت‌های خود را بدهد، شغلی کم استرس محسوب می‌شود



نمودار ۲: طرح شغلی کم استرس

استرس بر شرایط جسمی، روحی، رفتار و عملکرد فرد تاثیر می گذارد. نشانه‌های عملکردی و رفتاری ناشی از استرس را می توان محصول عوارض جسمی و روحی دانست (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۶۱)؛ بنابراین آثار روحی و جسمی استرس را می توان مهم ترین آثار استرس و سرمنشاء سایر عوارض دانست. در این پژوهش تنها بر ناراحتی‌های جسمی و روحی منفی ناشی از استرس تاکید شده است. نشانه‌های جسمی، مقابله بدن با عوامل استرس زا فرار یا مبارزه خواهد بود. استرس عوارض جسمی تهدید کننده‌ای چون حمله قلبی، درد مفاصل و زخم معده، در پی خواهد داشت. استرس آثار منفی‌ای بر روح و روان فرد دارد. افسردگی، عصبانیت، تشبیه حوصلگی از جمله عوارض روحی اضطراب هستند (حقیقی، ۱۳۸۲، ص ۳۹۰).

غنی سازی شغل: غنی سازی شغل از شیوه‌های عملی انگیزش درونی محسوب می شود غنی سازی شغلی از طریق افزودن مسئولیت و تنوع به شغل، آن را به شغلی انگیزشی تر و رضایت بخش تر تبدیل می کند. میزان غنی بودن یک شغل به گستره توانمندی‌ها و استعدادها مورد نیاز برای آن بستگی دارد. هرچه یک شغل برای فرد معنادارتر باشد فرد انگیزه بیشتری پیدا می کند و انتظار می رود که بهره‌وری وی نیز افزایش یابد. این نتایج بدون غنی سازی شغل حاصل نمی شود. ابعاد یک شغل غنی تبیین شود. بر اساس نظرات هرزبرگ، یک شغل غنی شده دارای هشت ویژگی زیر است (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۳۸).

بازخورد مستقیم: کارمند باید سریعاً از نتیجه کاری که انجام داده است آگاه شود؛
ارتباط با مشتریان: ارتباط و خدمات رسانی به مشتریانی در درون یا خارج از سازمان؛

یادگیری: شغل غنی این احساس را در فرد ایجاد می کند که به صورت مداوم در حال آموختن است؛

آزادی عمل در برنامه ریزی: فرد اجازه دارد بخش‌هایی از فعالیت‌هایش را خود برنامه ریزی کند؛

تجربه منحصر به فرد: چنین شغلی جنبه‌های یا ویژگی‌های منحصر به فردی دارد؛ کنترل بر منابع: افراد بودجه‌های خاص خود را دارند و مسئول هزینه یا مواد مورد نیاز خود هستند؛

ارتباط مستقیم: ارتباط مستقیم با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می‌کنند؛

مسئولیت شخصی: فرد مسئولیت نتایج کار خود را بر عهده دارد.

مطالعات مختلفی که در خصوص ارتباط غنای شغل و ابعاد مختلف زندگی کاری کارکنان انجام شده است بیانگر آن است که این ویژگی شغل ارتباط معناداری با رضایت و پیشرفت شغلی کارکنان و انگیزش شغلی از جنبه عوامل محتوایی دارد. همچنین ارتباطات ضعیف تری نیاز میان غنای شغل و میزان غیبت و عملکرد شغلی کارکنان مشاهده شده است (هامفری و همکارانش، ۲۰۰۷).

چارچوب نظری پژوهش

بر مبنای پیشینه موضوع می‌توان نتیجه ارتباط میان غنی بودن یک شغل و تاثیر آن بر فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس را از دو دیدگاه تبیین کرد. نخست از دیدگاه کنترل ادراک شده توسط فرد، می‌توان این رابطه را بررسی کرد. سطح کنترل ادراک شده توسط فرد، تاثیر به‌سزایی بر میزان استرس وی و رفتارهای غیر بهره‌ور ناشی از استرس دارد (فکس و همکارانش، ۲۰۰۱). اگر فرد احساس کند می‌تواند در مقابل شکاف‌ها و تضادهای میان وضع موجود و وضع مطلوب پاسخی مناسب ارائه بدهد آنگاه شغل برای او کم استرس و رضایت بخش‌تر خواهد بود. غنای شغل موجب افزایش کنترل فرد بر فرایندها و برنامه زمانی انجام کار (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۷۳) و منابع می‌شود؛ بنابراین می‌توان انتظار داشت که موجب افزایش سطح کنترل ادراک شده شود و نشانه‌های روحی و جسمی استرس را کاهش دهد.

رابطه برداشت فرد از غنای شغل و استرس را می‌توان با توجه به طراحی شغل نیز مطرح ساخت. مروری بر پیشینه موضوع بیانگر آن است که طراحی شغلی به گونه‌ای که

ویژگی‌هایی چون کنترل، استقلال و تنوع مهارت‌ها را در بر گیرد می‌تواند به انگیزش بیشتر کارکنان منجر شود (دراج زهاوی^۱، ۲۰۰۴). به این ترتیب غنای شغل آن را به ویژگی‌های یک شغل باانگیزه و در عین حال با استرس کم نزدیک می‌سازد، زیرا نه تنها موجب افزایش کنترل فرد بر فرآیندها و برنامه زمانی انجام کار (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۷۳) و منابع (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۳۸) می‌شود، بلکه باعث می‌شود شغل برای فرد معنادارتر شود (می^۲ و همکارانش، ۲۰۰۴)؛ بنابراین می‌توان انتظار داشت که برداشت فرد از غنی بودن شغل موجب کاهش استرس شغلی و در پی آن کاهش آثار و نتایج روحی و جسمی استرس شود. با توجه به مطالب مذکور مدل نظری این پژوهش به شکل زیر است.



نمودار ۳: مدل نظری تحقیق

۱- Drach-Zahavy

۲- May

فرضیه‌ها: با توجه به چارچوب نظری تحقیق دو فرضیه در خصوص رابطه میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و فشار روحی و جسمی ناشی از استرس قابل طرح است. این فرضیه‌ها عبارتند از:

. میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و فشارهای روحی ناشی از استرس رابطه‌ای معکوس وجود دارد.

. میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و ناراحتی‌های جسمی ناشی از استرس رابطه‌ای معکوس وجود دارد.

روش

این تحقیق، کاربردی است و روش آن همبستگی است که در آن افراد به عنوان سطح تحلیل در نظر گرفته شده اند. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بخش انتظامات و نظارت سازمان امور مالیاتی تشکیل می‌دهد که شامل ۱۱۰ نفر پرسنل رسمی، پیمانی و قراردادی شاغل در این بخش می‌شود. جهت نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است. بر اساس محاسبات انجام شده و با استفاده از فرمول محاسبه حجم نمونه، حجم نمونه برای ۷۴ نفر برآورد شد. لیکن با توجه به جدول تعیین اندازه نمونه که توسط کرجسی، مورگان و کوهن (۱۹۷۰) ارائه شده است؛ به منظور افزایش دقت و امکان تعمیم پذیری نتایج، حجم نمونه، ۸۶ نفر تعیین شد. .

برای گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است. این پرسشنامه پیش از این نیز در تحقیقاتی که در مجلات معتبر به چاپ رسیده است جهت سنجش عوارض استرس به کار گرفته شده است:

پرسشنامه سنجش فشار روحی. در این پژوهش از مقیاس اثربخشی و مطلوبیت شغل^{۱)} ون کاتویک، فکس، اسپکتور و کلوی^۱، (۲۰۰۰) برای برآورد احساسات منفی ناشی از

استرس استفاده شد. پرسشنامه مذکور دارای بیست سؤال است که در بخش نخست آن احساسات نشان دهنده شادی زیاد و در بخش دوم احساسات نشان دهنده شادی کم، اندازه گیری می شوند. از آنجا که این پژوهش تنها بر فشار منفی ناشی از استرس تاکید داشت بنابراین تنها سوالات بخش دوم مورد توجه قرار گرفتند. با توجه به توضیحات فوق، پرسشنامه سنجش فشار روحی در این پژوهش دارای ۱۰ سؤال بود که در آن پنج آیتم (عصبانی، مضطرب، متنفر، هراسان، کلافه و سردرگم) احساساتی را اندازه گیری می کردند که بیانگر لذت کم و انگیزختگی زیاد^۲ هستند. پنج آیتم دیگر شامل (دلزده، افسرده، بی اشتیاق، ناراحت، خسته) احساساتی را نشان می دهند که بیانگر لذت کم و نیز انگیزختگی کم^۳ هستند.

از کارکنان خواسته شد بر روی یک طیف ۵ ارزشی مشخص می نمودند که تا چه حد در ماه گذشته؛ اتفاقات و حوادث محیط کار، تعداد یا نوع وظایف شغلی، نقش هایی که در محیط کار داشته اند و یا انتظاراتی که با آن روبرو بوده اند موجب شده است تا احساسات مذکور را در آنان به وجود آید. در این طیف امتیازاتی بین ۱ تا ۵ در پاسخ هر سؤال داده می شد (۱=هیچ گاه؛ ۵=همیشه). نمره کل از مجموع جوابها به دست می آمد و بالاترین نمره بیانگر بیشترین فشار روحی بود.

پرسشنامه فشار و فرسودگی جسمی. (PSI؛ اسپکتر و جکس، ۱۹۹۸). PSI نموده‌های جسمی استرس را اندازه گیری می کند. این پرسشنامه هجده سؤال دارد که هر یک از آنها یکی از اثرات استرس (برای مثال سردرد و...) را در بر می گیرد. از پاسخگویان خواسته شد بر روی یک طیف ۵ ارزشی مشخص نمایند که در طول ماه گذشته تا چه حد با هر یک از این مشکلات جسمی روبرو بوده اند. در پرسشنامه مورد استفاده در این

۱- van Katwyk, Fox, Spector, & Kelloway

۲- low pleasure and high arousal

۳- low pleasure and low arousal

پژوهش در پاسخ هر سؤال نمره‌ای بین ۱ تا ۵ داده می‌شد. نمره کل از مجموع جوابها به دست می‌آمد و بالاترین نمره بیانگر بیشترین ناراحتی جسمی بود.

پرسشنامه غنای شغلی. این پرسشنامه ادراک افراد از غنای شغل را مورد سنجش قرار می‌دهد. پرسشنامه فوق دارای ۱۰ سؤال می‌باشد که بر مبنای اطلاعات گردآوری شده در بررسی پیشینه موضوع، توسط محقق تهیه گردیده است. از پاسخگویان خواسته شد بر روی یک طیف ۵ ارزشی مشخص نمایند که شغلی که به آنان واگذار شده است تا چه حد از هر یک ویژگی‌های مورد اشاره در پرسشنامه برخوردار می‌باشد. در این پرسشنامه در پاسخ هر سؤال نمره‌ای بین ۱ تا ۵ داده می‌شد (۱= خیلی کم؛ ۵= خیلی زیاد).

روایی پرسشنامه غنای شغلی با روش صوری مورد سنجش قرار گرفت. در خصوص پرسشنامه‌های سنجش فشار روحی و فشار و فرسودگی جسمی، همانگونه که پیش از این اشاره شد این دو پرسشنامه از پرسشنامه‌های معتبری هستند که در این زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرند و پیش از این روایی آن توسط سایر محققین و صاحب نظران تایید شده است.

پایایی سنجه، ثبات و سازگاری مفهوم مورد سنجش را نشان می‌دهد و به ارزیابی برازش سنجه کمک می‌کند. در این پژوهش برای تعیین پایایی تمامی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این منظور پس از توزیع اولیه ۲۰ پرسشنامه در بین پاسخ دهندگان و جمع آوری آنها، مقدار آلفای کرونباخ برای هر یک از پرسشنامه‌ها به شرح زیر است که پایایی تمامی این پرسشنامه‌ها را تایید می‌کند.

پرسشنامه سنجش فشار روحی: مقدار آلفای کرونباخ ۰/۸۶

پرسشنامه فشار و فرسودگی جسمی: مقدار آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۸

پرسشنامه غنای شغلی: مقدار آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۶

با توجه به طرح کلی تحقیق و ماهیت فرضیه‌ها در این پژوهش از روش‌های زیر جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات استفاده شده است:

الف) آزمون کالموگروف-اسمیرنوف: این آزمون درجه موافقت توزیع یک مجموعه مقادیر نمونه ای (یعنی نمرات مشاهده شده) و توزیع نظری معینی را می‌سنجد. این آزمون روش ناپارامتری ساده‌ای برای تعیین همگونی اطلاعات تجربی با توزیع‌های آماری منتخب است. در این پژوهش از این آزمون برای تعیین نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است.

ب) آزمون همبستگی: در این پژوهش از آزمون همبستگی برای بررسی وابستگی متغیرهای مستقل و وابسته و تعیین جهت ارتباط آنها، استفاده شده است. با توجه به آنکه متغیرهای این پژوهش از نوع فاصله‌ای هستند، از آزمون همبستگی پیرسون بهره گرفته شده است.

ج) در این پژوهش پس از تایید وجود ارتباط میان غنای شغلی و فشار روحی و جسمی ناشی از استرس، برای بررسی کاربرد غنای شغلی در پیش بینی میزان این فشارها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد.

در این پژوهش از ۸۶ پرسشنامه‌های توزیع شده ۸۰ پرسشنامه بدون نقص از پاسخگویان دریافت شد و برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. به بیان دیگر نرخ پاسخگویی در این پژوهش ۹۳ درصد بوده است. در ادامه نتایج تجزیه و تحلیل این مرحله از پژوهش مورد اشاره قرار گرفته است.

آزمون کالموگروف-اسمیرنوف: در این پژوهش از آزمون کالموگروف-اسمیرنوف جهت تعیین نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است. نتایج این آزمون بیانگر نرمال بودن داده‌های این پژوهش است. نتایج آزمون فوق زیر نشان داده شده است.

یافته‌ها

جهت آزمون فرضیه‌ها پژوهش ابتدا از آزمون همبستگی جهت تایید وجود ارتباط میان متغیرها و جهت این ارتباط استفاده شد. از آنجا که داده‌های این پژوهش از نوع فاصله

بودند، آزمون همبستگی پیرسون به کار گرفته شد. جدول زیر نتیجه آزمون همبستگی را در سطح اطمینان ۹۹ درصد نشان می‌دهد.

جدول ۱: نتایج آزمون همبستگی

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب همبستگی
برداشت فرد از میزان غنای شغل	فشارهای روحی ناشی از استرس	-۰,۴۲۷
برداشت فرد از میزان غنای شغل	فشارهای جسمی ناشی از استرس	-۰,۳۴۰

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		داده‌ها
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	5.6522
	Std. Deviation	1.15888
Most Extreme Differences	Absolute	.183
	Positive	.148
	Negative	-.183
Kolmogorov-Smirnov Z		1.242
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

نتایج آزمون همبستگی بیانگر آن است که رابطه‌ای معکوس میان « میزان غنای شغل » و « فشار روحی و جسمی ناشی از استرس » وجود دارد. بر اساس این نتایج شدت رابطه معکوس میان غنای شغلی و فشار روحی بیش از شدت رابطه غنای شغلی و فشارها و ناراحتی‌های جسمی است. برای مطالعه ارتباط برداشت فرد از غنی بودن شغل و میزان فشار روحی و جسمی ناشی از استرس، و استخراج معادله رگرسیون مربوطه از رگرسیون خطی

استفاده شد. جدول زیر نتایج استفاده از رگرسیون خطی جهت بررسی ارتباط میان برداشت فرد از غنای شغل و میزان فشار روحی ناشی از استرس را در سطح اطمینان ۹۵ درصد نشان می دهد.

جدول ۲: نتایج استفاده از رگرسیون خطی جهت بررسی ارتباط میان برداشت فرد از غنای شغل و میزان فشار روحی و ناراحتی جسمی

متغیر وابسته	R	R ^۲	Adjusted R ^۲	F	B	T	سطح معنی داری
ناراحتی جسمی ناشی از استرس	۰,۳۴۰	۰,۱۱۶	۰,۱	** ۱۰,۲۱	-۰,۴۲۷	** -۴,۱۷۳	۰,۰۰۲
فشار روحی ناشی از استرس	۰,۴۲۷	۰,۱۸۳	۰,۱۷۲	** ۱۷,۴۱	-۰,۵۶۵	** -۳,۱۹۶	۰,۰۰۰

فشارهای روحی ناشی از استرس: مقدار واریانس تبیین شده (R^۲) برای فشارهای روحی ناشی از استرس عددی بزرگ تر از صفر است (R^۲ = ۰,۱۸۳)؛ گرچه این ضریب کوچک است لیکن نشان می دهد که برداشت فرد از غنای شغل می تواند پیشبینی کننده فشار روحی ناشی از استرس باشد. به بیان دیگر ۱۸,۳ درصد از فشارهای روحی ناشی از استرس ریشه در برداشت فرد از غنای شغل وی دارد. آماره F محاسبه شده نشان می دهد که (R^۲) در سطح معناداری ۰,۰۰۰۱ قابل قبول است. این نتیجه گیری فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط میان ادراک فرد از غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس را تایید می کند. با توجه به مجموعه محاسبه های آماری انجام شده و ضریب B محاسبه شده (B = - ۰,۵۶۵) می توان معادله رگرسیون برای رابطه ادراک فرد از غنای شغل و فشار روحی ناشی از استرس را به شکل زیر فرموله کرد:

$$Y = 4,09 + (- 0,565) (J.E)$$

ضریب همبستگی به دست آمده ($r = -0,427$) در کنار واریانس تبیین شده ($R^2 = 0,183$) = فرضیه نخست این پژوهش مبنی بر وجود رابطه‌ای معکوس میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و فشارهای روحی ناشی از استرس، را تایید می‌کند.

ناراحتی‌های جسمی ناشی از استرس: مقدار واریانس تبیین شده (R^2) برای فشارهای جسمی ناشی از استرس عددی بزرگتر از صفر است ($R^2 = 0,116$)؛ گرچه این ضریب کوچک است؛ لیکن نشان می‌دهد که برآشت فرد از غنای شغلی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده ناراحتی جسمی ناشی از استرس باشد. به بیان دیگر ۱۱,۶ درصد از ناراحتی‌های جسمی ناشی از استرس ریشه در غنای شغلی فرد دارند. آماره F محاسبه شده نشان می‌دهد که در (R^2) سطح معناداری ۰,۰۰۲ قابل قبول است. این نتیجه‌گیری فرضیه تحقیق مبنی بر وجود ارتباط میان ادراک فرد از غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس را تایید می‌کند. با توجه به مجموعه محاسبه‌های آماری انجام شده و ضریب B محاسبه شده ($B = -0,427$) می‌توان معادله رگرسیون برای رابطه ادراک فرد از غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس را به شکل زیر فرموله کرد:

$$Y = 4,09 + (-0,427)(J.E)$$

ضریب همبستگی به دست آمده ($r = -0,340$) در کنار واریانس تبیین شده ($R^2 = 0,116$) = فرضیه دوم این پژوهش مبنی بر وجود رابطه‌ای معکوس میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و ناراحتی‌های جسمی ناشی از استرس، را تایید می‌کند.

رابطه ویژگی‌های غنای شغل و فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس: به عنوان یک بررسی تکمیلی در کنار آزمون فرضیه‌ها، رابطه تک تک ویژگی‌های (ادراک شده) غنای شغل و فشار روحی و جسمی نیز در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت که نتایج در ادامه آمده است:

ویژگی های غنای شغل و فشار روحی. آزمون همبستگی پیرسون نشان می دهد که از میان هشت ویژگی (ادراک شده) یک شغل غنی هفت ویژگی شامل بازخورد مستقیم، ارتباط با مشتریان، یادگیری، آزادی عمل در برنامه ریزی، تجربه منحصر به فرد، کنترل بر منابع و مسئولیت شخصی با فشار روحی ناشی از استرس در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای رابطه ای معکوس هستند. میان ویژگی «ارتباط مستقیم کارکنان با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می کنند» و فشار روحی ناشی از استرس رابطه معناداری مشاهده نشد.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی ویژگی های غنای شغل و فشار روحی

ضریب همبستگی پیرسون	مولفه های غنای شغل	ردیف
* -۰,۲۷۲	بازخورد مستقیم	۱
** -۰,۳۸۸	ارتباط با مشتریان	۲
** -۰,۳۰۳	یادگیری	۳
** -۰,۳۹۲	آزادی عمل در برنامه ریزی	۴
** -۰,۲۹۶	تجربه منحصر به فرد	۵
** -۰,۴۴۷	کنترل بر منابع	۶
* -۰,۲۴۴	مسئولیت شخصی	۷
-۰,۰۷۱	ارتباط مستقیم با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می کنند.	۸

همچنین برای بررسی رابطه میان ویژگی های (ادراک شده) غنای شغل و فشار روحی ناشی از استرس از رگرسیون خطی نیز استفاده شد. مقدار واریانس تبیین شده (R^2) عددی بزرگتر از صفر است ($R^2 = ۰,۳۴۴$)؛ که نشان می دهد که ویژگی های ادراک شده غنای شغل می توانند پیش بینی کننده فشار روحی ناشی از استرس باشد. آماره F محاسبه شده نشان می دهد که (R^2) در سطح معناداری ۰,۰۱ قابل قبول است. لیکن بررسی آماره T برای ضریب B محاسبه شده برای هر یک از ویژگی های ادراک شده غنای شغل نشان می دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد تنها سه ویژگی «ارتباط با مشتری»، «آزادی عمل در برنامه ریزی» و «کنترل بر منابع» دارای رابطه معنادار با فشار روحی ناشی از استرس هستند؛ بنابراین در رابطه رگرسیون چندگانه مربوطه تنها سه عامل مذکور جای می گیرند و سایر

ویژگی‌های غنای شغلی در این معادله نقشی نخواهند داشت. با توجه به نتایج آزمون‌های آماری انجام شده می‌توان معادله رگرسیون چند گانه برای رابطه ادراک فرد از ویژگی‌های غنای شغل و فشار روحی ناشی از استرس را به شکل زیر فرموله کرد:

$$Y = 4,226 + (-0,312)(CR) + (-0,265)(S) + (-0,275)(R.C)$$

C.R = ارتباط با مشتری

S = آزادی عمل برای برنامه‌ریزی

R.C = کنترل بر منابع

جدول ۴: نتایج بررسی رابطه میان ویژگی‌های غنای شغل و فشار روحی ناشی از استرس

F	Adjusted R ^۲	R ^۲	R	T	B	مولفه‌های غنای شغل
۴,۶۴۷	۰,۲۷۰	۰,۳۴۴	۰,۵۸۶	۰,۱۵	۰,۰۱۹	بازخورد مستقیم
				-۲,۲۰	* -۰,۳۱۲	ارتباط با مشتریان
				-۰,۳۹۲	-۰,۰۵۸	یادگیری
				-۰,۲۵۳	* -۰,۲۶۵	آزادی عمل در برنامه‌ریزی
				-۰,۵۲۱	-۰,۰۰۶	تجربه منحصر به فرد
				-۲,۳۵	* -۰,۲۷۵	کنترل بر منابع
				۰,۷۳۳	۰,۰۹۵	مسئولیت شخصی
				۱,۵۳۳	۰,۱۷۹	ارتباط مستقیم با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می‌کنند.

مولفه‌های غنای شغل و ناراحتی جسمی. آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که از میان هشت ویژگی (ادراک شده) یک شغل غنی، شش ویژگی شامل بازخورد مستقیم، ارتباط با مشتریان، یادگیری، آزادی عمل در برنامه‌ریزی، تجربه منحصر به فرد و کنترل بر منابع با ناراحتی جسمی ناشی از استرس در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای رابطه‌ای معکوس هستند. میان دو ویژگی «ارتباط مستقیم کارکنان با افرادی که از نتیجه

کار آنها استفاده می‌کنند» و «مسئولیت شخصی» با ناراحتی جسمی ناشی از استرس رابطه معناداری مشاهده نشد.

جدول ۵: نتایج آزمون همبستگی ویژگی‌های غنای شغل و ناراحتی جسمی

ردیف	مولفه‌های غنای شغل	ضریب همبستگی پیرسون
۱	بازخورد مستقیم	* * -۰,۲۲۲
۲	ارتباط با مشتریان	* * -۰,۳۴۰
۳	یادگیری	* -۰,۲۷۸
۴	آزادی عمل در برنامه‌ریزی	* * -۰,۴۱۷
۵	تجربه منحصر به فرد	* * -۰,۴۱۴
۶	کنترل بر منابع	* * -۰,۴۵۵
۷	مسئولیت شخصی	-۰,۱۷۲
۸	ارتباط مستقیم با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می‌کنند.	-۰,۱۸۱

همچنین برای بررسی رابطه میان ویژگی‌های (ادراک شده) غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس از رگرسیون خطی استفاده شد. مقدار واریانس تبیین شده (R^2) عددی بزرگتر از صفر است ($R^2 = ۰,۳۳۰$)؛ که نشان می‌دهد ویژگی‌های ادراک شده غنای شغل می‌توانند پیش‌بینی کننده ناراحتی جسمی ناشی از استرس باشد. آماره F محاسبه شده نشان می‌دهد که (R^2) در سطح معناداری $۰,۰۰۱$ قابل قبول است. لیکن بررسی آماره T برای ضریب B محاسبه شده برای هر یک از ویژگی‌های ادراک شده غنای شغل نشان می‌دهد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد تنها ویژگی «آزادی عمل در برنامه‌ریزی» رابطه معنادار با ناراحتی جسمی ناشی از استرس دارد؛ بنابراین تنها عامل مذکور در رابطه رگرسیون چندگانه مربوطه جای می‌گیرد. با توجه به نتایج آزمون‌های آماری انجام شده می‌توان معادله رگرسیون چندگانه برای رابطه ادراک فرد از ویژگی‌های غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس را به شکل زیر فرموله کرد:

$$Y = 4,057 + (-0,260)(S)$$

S = آزادی عمل برای برنامه‌ریزی

جدول ۶: نتایج بررسی رابطه میان ویژگی‌های غنای شغل و ناراحتی‌های جسمی ناشی از استرس

F	Adjusted R ^۲	R ^۲	R	T	B	مولفه‌های غنای شغل
۴,۳۶۲	۰,۲۵۴	۰,۳۳۰	۰,۵۷۴	۱,۰۲	۰,۱۴۷	بازخورد مستقیم
				-۱,۴۹	-۰,۲۰۳	ارتباط با مشتریان
				-۰,۴۲۹	۰,۰۶۱	یادگیری
				-۲,۵۹	** -۰,۲۶۰	آزادی عمل در برنامه‌ریزی
				-۱,۸۸	-۰,۲۰۹	تجربه منحصر به فرد
				-۲,۴۲	-۰,۲۷۲	کنترل بر منابع
				۱,۷۵۳	۰,۲۱۸	مسئولیت شخصی
				۰,۱۷۳	۰,۰۱۹	ارتباط مستقیم با افرادی که از نتیجه کار آنها استفاده می‌کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

شناخت و مدیریت استرس را باید از چالش‌های مهم دستیابی به سلامتی (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۵۹) و روبه‌رویی با رفتارهای غیر بهره‌ور کارکنان (فکس و همکارانش، ۲۰۰۱) دانست. بر اساس گزارش موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس از دلایل اصلی ناتوانی کارکنان به شمار آمده (دوبرین، ۲۰۰۴، ص ۱۵۳) و عوارض نامطلوب جسمی، روحی، رفتاری و عملکردی در پی دارد (اسپکتور و جکس، ۱۹۹۸)؛ بنابراین لازم است تا سازمان‌ها با بکارگیری راهکارهای مناسب جهت مدیریت موثر استرس کارکنان، مانع از افزایش استرس شغلی آنان تا سطح استرس منفی و مخرب شود. مدیریت اثربخش استرس مستلزم کسب شناخت از عوامل استرس‌زا یا کاهش‌دهنده استرس در محیط کار است. در همین راستا این پژوهش با هدف شناخت رابطه ویژگی‌های شغل و استرس فرد به بررسی

ارتباط میان برداشت فرد از غنی بودن شغل و میزان استرس پرداخت. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان معاونت عملیاتی سازمان امور مالیاتی تشکیل می دادند. اطلاعات مربوط به برداشت فرد از میزان غنای شغلی وی و نیز میزان فشارهای روحی و جسمی کارکنان که از استرس شغلی ناشی می شود به وسیله پرسشنامه جمع آوری شد. سپس با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون فرضیه های تحقیق مورد آزمون قرار گرفت و در پایان به منظور کسب شناخت هرچه بیشتر از موضوع، ارتباط موجود میان هریک از ویژگی های ادراک شده غنای شغل و میزان ناراحتی های جسمی و روحی ناشی از استرس مورد بررسی قرار گرفته و رابطه رگرسیونی آنها فرموله شد.

نتایج آزمون های آماری هر دو فرضیه تحقیق مبنی بر وجود رابطه معکوس میان ادراک فرد از غنی بودن شغل و فشارهای روحی و جسمی ناشی از استرس را تایید می کند، لیکن با توجه به ضریب همبستگی به دست آمده شدت رابطه منفی میان فشار روحی و برداشت فرد از غنای شغل بیش از رابطه ناراحتی جسمی و برداشت فرد از غنای شغل است. به بیان دیگر با کاهش غنای شغل فشار استرس وارد بر کارکنان، بیش از آنکه موجب ناراحتی جسمی شود، فشار روحی در پی خواهد داشت.

بررسی ارتباط میان ویژگی های غنای شغلی و فشارهای روحی ناشی از استر نشان داد که از میان هشت ویژگی (ادراک شده) یک شغل غنی هفت ویژگی شامل بازخورد مستقیم، ارتباط با مشتریان، یادگیری، آزادی عمل در برنامه ریزی، تجربه منحصر به فرد، کنترل بر منابع و مسئولیت شخصی با فشار روحی ناشی از استرس در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای رابطه ای معکوس هستند؛ لیکن بررسی رگرسیون بیانگر آن بود که از هفت ویژگی مذکور تنها سه ویژگی ارتباط با مشتری، آزادی عمل در برنامه ریزی و کنترل بر منابع دارای رابطه معنادار با فشار روحی ناشی از استرس هستند.

رابطه ویژگی های ادراک شده غنای شغل و ناراحتی جسمی ناشی از استرس نیز مورد بررسی قرار گرفت. آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که از میان هشت ویژگی (ادراک

شده) یک شغل غنی، شش ویژگی شامل بازخورد مستقیم، ارتباط با مشتریان، یادگیری، آزادی عمل در برنامه‌ریزی، تجربه منحصر به فرد و کنترل بر منابع با ناراحتی جسمی ناشی از استرس در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای رابطه‌ای معکوس می‌باشند. بررسی ارتباط این متغیرها از طریق رگرسیون خطی نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد تنها ویژگی آزادی عمل در برنامه‌ریزی رابطه معنادار با ناراحتی جسمی ناشی از استرس دارد.

فهرست منابع

- حقیقی، محمد علی با همکاری برهانی، بهاء الدین، مشعوف، سحر و کرد رستمی، مجید (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی. چاپ دوم. انتشارات ترمه. تهران.
- Blanchard E, Hickling E, Galovski T, Veazey C (). Emergency room vital signs and PTSD in a treatment seeking sample of motor vehicle accident survivors. *Journal of Trauma Stress* ():
 - Browne, J. () Validation of the Healthy Work Organization Model, *Journal of American Academy of Business*, March , -
 - Drach-Zahavy, Anat (). The Proficiency Trap: How to Balance Enriched Job Designs and the Team's Need for Support. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. , No. pp. -
 - Dubrin, Andrew J.(). Applying psychology individual and organizational effectiveness. prentice Hall.
 - Goldenhar K.(). Modeling relationships between job stressors and injury and near-miss outcomes for construction laborers. *Work Stress ;* ():
 - Humphrey, Stephen E, Nahrgang, Jennifer D. & Morgeson, Frederick P.(). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology* , Vol. , No. , °
 - Lewig K. A, Xanthopoulou, D. , Bakker, A.B., Dollard, M.F., & Metzger, J.C.(). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands°Resources model. *Journal of Vocational Behavior* No. °
 - May, D.R., Gilson, R.L. and Harter, L.M. (), The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work , *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. , pp. - .
 - Metzger, J. C. (). Volunteering work stress and satisfaction in the service professions. In M. F. Dollard, A. H. Winefield, & H. R. Winefield (Eds.),

- Occupational stress in the service professions (pp. °). London: Taylor & Francis.
- Nata, M.M, Liu, Cong & Li, C.() A Cross-National Examination of Self-Efficacy as a Moderator of Autonomy/Job Strain Relationships APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW. (),
 - Spector, P.E., Dwyer, D.J., &Jex, S.M. (). Relation of job stressors to affective, health, and performance outcomes: A comparison of multiple data sources. Journal of Applied Psychology, , - .
 - Spector, Paul E. (): Overview of the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS), <http://chuma.cas.usf.edu/~spector/scales/jawspage.html> .
 - Fox, Suzy, Spector, Paul E. & Miles, Don (). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. Journal of Vocational Behavior , ° .available online at <http://www.idealibrary>.

